



"Livraison sans contact" et "Service sans contact" : comment Ford prépare le déconfinement

"Cette pandémie nous invite à repenser tous nos services en mettant le client au cœur de la réflexion. Être plus réactif et plus créatif aussi afin de protéger en priorité nos employés et nos clients."

- Louis-Carl Vignon, président de Ford France

Dans le contexte économique et social du confinement, Ford souhaite rassurer l'ensemble des employés des concessions et les clients français en mettant en place une série de mesures permettant de continuer la livraison de véhicules neufs mais également la réparation ou l'entretien de son véhicule.

La «Livraison Sans Contact», comment ça marche ?

Afin de permettre aux clients ayant commandé un véhicule neuf dont ils doivent prendre livraison pendant la période de confinement, Ford a mis en place un service de «Livraison sans contact» : grâce à l'application #FordPass# qui connecte son smartphone à son véhicule Ford, il est possible de déverrouiller/verrouiller un véhicule à distance.

En concession, le compte FordPassConnect (avec un mot de passe temporaire) est créé à partir de l'adresse email client. Depuis ce compte FordPass, le véhicule neuf est enregistré et son activation est ensuite validée sur l'écran tactile du véhicule. Le vendeur Ford partage alors le nom d'utilisateur, le mot de passe et le code PIN auprès du client pour installation et connexion au compte FordPass.

Le véhicule, entièrement désinfecté, est livré par la concession à l'adresse demandée par le client. Un jeu de clé «physique» est alors remis dans la boîte à gants du véhicule qui est ensuite verrouillé via l'application FordPass ou le double de clés physiques. Le client peut alors le récupérer en le déverrouillant depuis l'application FordPass. Il lui suffit alors de modifier le mot de passe de son compte FordPass pour le personnaliser et le vendeur se déconnecte du même compte. La livraison a été effectuée sans contact et le client pourra récupérer le double de clés ultérieurement en concession.

Le «Service sans contact» comment ça marche ?

Le réseau après-vente Ford est en cours de réouverture progressive, avec pour objectif d'atteindre les 100% d'ateliers ouverts le 11 mai. Toujours dans l'optique de limiter au maximum le risque de transmission du Covid-19, Ford a informé son réseau de concessionnaires sur les méthodes à adopter pour reprendre une activité après-vente «sans contact».

Deux possibilités sont proposées aux clients après-vente :

- **Dépose & Service sans contact** : déposer son véhicule en concession sans aucun contact et ce dans 100% du réseau Ford pour 100% des besoins en service de nos clients. Pour limiter les contacts et respecter les zones barrières, les techniciens vont suivre de nombreux processus avec notamment l'aménagement des espaces, le port d'équipements, la protection et désinfection du véhicule...
- **Collecte & Service sans contact** : faire collecter son véhicule à son domicile ou autre lieu souhaité pour le faire ensuite réparer ou entretenir en concession. Ce procédé de collecte et restitution, facturé 24 euros TTC, est actuellement testé par différents groupes de concessionnaires Ford, dont les groupes Dugardin, Sayahet Berrezai, aussi bien auprès des particuliers que des professionnels. Et l'adoption est déjà bien partie : parmi les clients qui

ont sollicité un rendez-vous (par téléphone, depuis l'application FordPass ou directement sur Internet) chez un de nos concessionnaires pilotes Ford, ils sont déjà 20% à avoir opté pour la collecte à domicile.

En amont d'une éventuelle réparation, Ford a mis en place dans 100% de son réseau la solution Ford VideoCheck. Le mécanicien ou le chargé de clientèle réalise une vidéo de la révision ou des réparations nécessaires ou à venir et l'envoie au client pour validation des travaux à effectuer. L'ensemble du processus d'ordre de réparation est 100% dématérialisé. Ford VideoCheck, utilisé depuis plus de deux ans dans les ateliers Ford, permet une transparence optimale des actions produites sur le véhicule, tout en respectant les distances sanitaires.

L'objectif de ces dispositifs est double : protéger les équipes en concessions et protéger les clients qui viennent faire réparer ou réviser leur véhicule. Parce qu'il s'agit de la priorité pour Ford : assurer la sécurité de tous en cette période de pandémie.

